



## متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها

إدريس رزق أميني  
تكنولوجيا المعلومات  
جامعة درنة

[amnise.e@omu.edu.ly](mailto:amnise.e@omu.edu.ly)

إبتسام رزق أميني  
علم المعلومات والمكتبات  
جامعة عمر المختار

[ebtsam.razig@omu.edu.ly](mailto:ebtsam.razig@omu.edu.ly)

سميحة رزق أميني  
علم الوثائق والأرشيف  
جامعة عمر المختار

[bilamoh@yahoo.com](mailto:bilamoh@yahoo.com)

DOI: <https://doi.org/10.54172/mjssc.v39i3.844>

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر، وذلك بدراسة واقع النظام الحالي والمتطلبات الواجب توافرها لإمكانية نجاح نظام إدارة الوثائق الإدارية الإلكترونية في المؤسسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل بتوزيع (535) استمارة على مجتمع الدراسة، وكان من أهم نتائجها: أن 53.67% من الموظفين يتفقون على أن سير العمل الوثائقي في مؤسسة الضمان الاجتماعي لا يعتمد على وجود خطة واضحة ومكتوبة ضمن معايير محددة يتبعها موظفي المؤسسة في التعامل مع الوثائق الإدارية ضمن نطاق عملهم، وأنه لا يتوفر في المؤسسة وفروعها شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب، كذلك أن 74.2% من الموظفين الحاليين يتلقون دورات تدريبية في مجال الحاسوب وملحقاته لتطوير قدراتهم ومهاراتهم، وأن 72% يجدون أن الإدارة العليا توفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية لنظام إدارة الوثائق وصيانتها، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن العمل بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية، وسيقلل من نسبة تلف، وضياع الوثائق الإدارية، ويوضح مسار تدفقها.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الوثائق - الأرشيف الإلكتروني - الإدارة الإلكترونية - مؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر.

### ABSTRACT

The study aimed to identify the requirements for the success of the electronic document management system at the Social Security Corporation in Jabal Al Akhdar, by studying the reality of the current system and the requirements that must be met for the possibility of the success of the electronic administrative document management system in the institution. The study used the descriptive and analytical approach. A questionnaire was distributed to the study population, the most important results of which were: that 53.67% of employees agree that the progress of documentary work in the Social Security Institution does not depend on the existence of a clear and written plan within specific criteria that the

institution's employees follow in dealing with administrative documents within the scope of their work, and that it does not. The institution and its branches have a computer network that reaches all offices, also that 74.2% of the current employees receive training courses in the field of computers and its accessories to develop their capabilities and skills, and that 72% find that the senior management provides the necessary financial support for the purchase and maintenance of electronic technologies for the document management system, and the presence of conviction. The employees have that working with the electronic document management system is characterized by speed, accuracy and transparency, and will reduce the rate of corruption and loss of administrative documents. The study made several recommendations, the most important of which are: the necessity of developing written and pre-studied plans and strategies according to the needs of the documentary work in the Social Security Institution for the electronic document management system.

**Keyword:** Document Management - Electronic Archive - Electronic Administration - Social Security Corporation

## المقدمة:

إن القضية الجوهرية المطروحة اليوم هي كيف نراهن على الوثيقة هذه المادة الاستراتيجية في حياة البشر، والتي يزداد حجمها تصاعدياً في إطار العولمة الاقتصادية، والثقافية، وهذه المراهنة تتطلب إحكام تنظيم الوثائق، وتقييمها، واستخدامها بشكل ناجح، ويتطلب ذلك إدارة محكمة للوثائق من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، مع توفير الإمكانيات البشرية، والمادية المناسبة، والفعالة، ومع التزايد المستمر في الكم الهائل من الوثائق داخل المؤسسات، أدى ذلك إلى الكثير من السلبيات المصاحبة لعملية التعامل اليدوي مثل إضاعة الوقت، والجهد.

## مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في ملاحظة الباحثون أثناء زيارتهم لمؤسسة الضمان الاجتماعي، رغبة المؤسسة الجادة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات للتحكم في وثائقها الإدارية، تسهياً لمعاملاتها، ومدى تأثيره على أداء المؤسسة بالنسبة لمستفيديها، والتحول من الشكل التقليدي (الورقي) إلى الشكل الإلكتروني، وهذا الاستخدام مرتبط بوجود بنية تحتية أساسية من تكنولوجيا المعلومات، لتمكن الموظف من تلبية حاجة المواطن للمعلومات، بأسرع وقت ممكن، وبكفاءة عالية، وشفافية.

وتحاول الدراسة الحالية التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر

## أهمية الدراسة:

1. تقدم نتائج هذه الدراسة تصور علمي واضح عن متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في إحدى المؤسسات الرسمية في الدولة الليبية، ويمكن الاعتماد عليها في إجراء دراسات مستقبلية أخرى .
2. الدراسة تدلل على أهمية إدارة الوثائق الإلكترونية بالنسبة للحفاظ على الوثائق من التلف والضياع على المدى البعيد.
3. دور مؤسسة الضمان الاجتماعي المهم في الاقتصاد الوطني من ناحية، ونظراً لطبيعة الأنشطة التي تمارسها هذه المؤسسة من حيث حجم وثائقها.

## أهداف الدراسة:

1. اكتشاف مدى توافر البنية التحتية التقنية في المؤسسة (البرمجيات، المعدات، الاتصالات)

2. التعرف على مدى التزام الإدارة العليا للمؤسسة بدعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الالكترونية.
3. التعرف على الإجراءات القانونية والتشريعية لإدارة الوثائق الالكترونية بالمؤسسة.
4. التعرف على مدى اهتمام ودعم الجهات العليا للمتطلبات اللازمة لتحسين العمل الالكتروني كبديل للعمل اليدوي.

### تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى توافر الخلفية التقنية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر وفروعها؟
2. هل يؤثر التزام الإدارة العليا للمؤسسة بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الالكترونية على نجاح إدارة الوثائق الإلكترونية ؟
3. هل يؤثر توفر البنية التحتية التكنولوجية لدى المؤسسة وفروعها على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ؟
4. هل يؤثر وضع سياسات وآليات وإجراءات لإدارة الوثائق على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية؟

### مصطلحات الدراسة:

1. **الوثائق الإدارية: (Current Records):** هي المستندات التي أنشأتها، أو تلقتها أية منظمة، أو هيئة، أو فرد خلال اضطلاعها بالتزاماتهم القانونية، أو ممارستهم لأعمالهم (الخولي، 2001: ص25).
2. **نظام إدارة الوثائق: (Records management):** هي ضبط علمي للوثائق الناتجة عن أداء الأعمال والأنشطة بدءاً من إنتاجها ومروراً بمعالجتها وانتهاء بصيانتها ونقلها إلى الحفظ الدائم بالأرشفات أو استهلاكها، وهي بهذا علم ديناميكي يتناول المعلومات المدونة من أجل تحقيق الاستفادة منها حالياً ومستقبلاً بكفاية وفاعلية وبأقل التكاليف" (الشريف، 1998: 18).
- 2 **إدارة المراسلات (Correspondence Management):** هي عملية إرسال واستقبال المعلومات (المراسلات) داخل المكتب (Intranet) أو بين مكاتبين، أو أكثر في مناطق مختلفة (Extranet) هذه الميزة تقوم بجمع أنواع مختلفة من الرسائل الإلكترونية، والوثائق الموجهة لشخص معين ثم توصيل تلك الرسائل والوثائق إلى ذلك الشخص (شبلول، 2000، ص 10-12).

### مجال الدراسة وحدودها:

تتناول الدراسة مجالات الدراسة وحدودها في ما يأتي:

1. **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة موضوع متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر، ومعرفة مدى استجابتها للتطوير، ومدى احتياجاتها لمتطلبات هذا التطوير من توافر الكادر الوظيفي ذو الخلفية التقنية الجيدة، والبنية التحتية التكنولوجية... الخ.
2. **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على مؤسسة الضمان الاجتماعي وفروعها بالجبل الأخضر.
3. **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الميدانية على مجتمع الدراسة في الفترة من (2011 م - 2015 م).

### منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

**منهج الدراسة:** تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

**أدوات الدراسة:** تمثلت أدوات الدراسة في الآتي:

1. **استمارة جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة في بناء الاستمارة على الأهداف الميدانية للدراسة، ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع والوقوف على نتائجها.
2. **المعالجات الإحصائية:** بعد الانتهاء من جمع البيانات وتفرغ استجابات مجتمع الدراسة<sup>(\*)</sup>، تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

**مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر والبالغ عددهم \* (550) موظفاً، حسب التقرير السنوي الصادر عن مؤسسة الضمان الاجتماعي، وقد تم استثناء عدد (15) من الموظفين يشغلون وظائف خدمية وهي (الحارس، السائق، المرافق) لأن استجاباتهم ليست ذات قيمة بحثية فيما يتعلق بموضوع الدراسة ليكون مجتمع الدراسة (535)\* موظفاً، كما يتضح في الجداول التالية:

\* هناك بعض الاستمارات لم تتم الاجابة على بعض الاسئلة ، ولكن الباحثة لم تستبعد نظرا لقلّة عدد هذه الاسئلة غير المجابة ، وفضلت الافادة منها .

\* بيان إحصائي بالعدد الإجمالي للموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي تم الحصول عليها من الأستاذة (المرحومة) / نجاح بالنور - رئيسة قسم الشؤون الإدارية في المؤسسة (البیضاء) المقر الرئيسي للإدارة العامة .

الجدول (1) إحصائية بعدد الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي وفروعها، طبقاً لتوزيعهم بمدن الجبل

| الأخضر   |               |              |
|----------|---------------|--------------|
| الرقم    | المدينة       | عدد الموظفين |
| 1        | البيضاء       | 130          |
| 2        | القبة         | 115          |
| 3        | المرج         | 78           |
| 4        | شحات          | 60           |
| 5        | درنة          | 55           |
| 6        | مسة           | 34           |
| 7        | الحنية        | 25           |
| 8        | زاوية العرقوب | 20           |
| 9        | الأبرق        | 18           |
| 10       | سوسة          | 15           |
| الإجمالي |               | 550          |

يتضح من الجدول السابق، أن أكبر نسبة للموظفين موجودة في مدينة البيضاء، ويرجع ذلك لأنها المقر الرئيسي للمؤسسة، كما أنه ينقسم إلى مقرين هما (مقر البيضاء الشرقي - مقر البيضاء الغربي)، فضلًا عن كونها أكثر مدن الجبل الأخضر في الكثافة السكانية، يليها مدينة القبة ب(120) موظفًا، ثم مدينة المرج ب(78) موظفًا، ثم مدينة شحات ب(64) موظفًا، في حين كان أقل عدد في مدينة سوسة، وبلغ (15) موظفًا.

يتضح من خلال الجدول السابق، أن توزيع (120) استمارة على الموظفين بمدينة البيضاء، أي بنسبة (22,4%)، كما وزعت (115) استمارة على موظفي مدينة القبة، وبنسبة (21,4%)، في حين بلغت نسبة مدينة المرج في توزيع الاستمارات (13,8%)، ومدينة شحات بنسبة (11,2%)، ومدينة درنة بنسبة (10,2%)، في حين جاءت مدينة مسة بنسبة (6,1%)، وكانت أقل المدن نسبيًا في عدد الموظفين سوسة حيث بلغت (2,8%).

#### سمات مجتمع الدراسة:

وفيما يلي عرض سمات المجتمع:

الجدول (2) يوضح مجتمع الدراسة وفقاً للجنس (ذكر - أنثى)

| النوع   | العدد | النسبة المئوية % |
|---------|-------|------------------|
| ذكر     | 370   | 69,1%            |
| أنثى    | 165   | 30,8%            |
| المجموع | 535   | 100%             |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور ترتفع حيث بلغت 69,1%، في حين بلغت نسبة الإناث 30,8% من إجمالي عدد الموظفين مجتمع الدراسة.

الجدول (3) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للعمر

| العمر         | العدد | النسبة المئوية % |
|---------------|-------|------------------|
| أقل من 30 سنة | 120   | 22,8             |
| من 30-40      | 270   | 51,4             |
| من 40-50      | 85    | 16,1             |
| من 50 فأكثر   | 50    | 9,5              |
| المجموع       | 525   | 100%             |

ويتضح أن أعلى نسبة للموظفين في فئة العمر بين (30-40) سنة وبلغت (51,4%)، يليها في المرتبة الثانية فئة العمر الأقل (من 30 سنة) ونسبة (22,8%) في حين كانت فئة الأعمار من (40-50) سنة في المرتبة الثالثة ونسبة (16,1%) وجاءت في المرتبة الأخيرة، ونسبة (9,5%) الفئة العمرية (أكثر من 50) من إجمالي مجتمع الدراسة.

الجدول (4) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | العدد | النسبة المئوية % |
|---------------|-------|------------------|
| أساسي         | 45    | 8,6              |
| ثانوية عامة   | 80    | 15,3             |
| دبلوم متوسط   | 110   | 21,1             |
| مؤهل جامعي    | 270   | 51,9             |
| ماجستير       | 15    | 2,8              |
| دكتوراه       | -     | -                |
| المجموع       | 520   | 100%             |

ويتضح أن أكثر من نصف حجم الموظفين (مجتمع الدراسة) من ذوي المؤهلات الجامعية، حيث بلغت نسبة (المؤهل الجامعي) (51,9%)، يليها فئة (دبلوم متوسط) بنسبة (21,1%)، وفي المرتبة الثالثة مؤهل (ثانوية عامة) بنسبة (15,3%)، وفي المرتبة الرابعة فئة مؤهل (تعليم أساسي) بنسبة (8,6%)، وفي المرتبة الأخيرة يأتي مؤهل (الماجستير) بنسبة (2,8%)، في حين لا يوجد موظفين في تخصص المكتبات والمعلومات، أو بمؤهل الدكتوراه في المؤسسة.

الجدول رقم (5) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص

| م | التخصص | العدد | % |
|---|--------|-------|---|
|---|--------|-------|---|

|   |                       |     |      |
|---|-----------------------|-----|------|
| 1 | إدارة واقتصاد         | 150 | 35.7 |
| 2 | دراسات أدبية وإنسانية | 125 | 29.7 |
| 3 | الهندسة وعلوم الحاسوب | 80  | 19.0 |
| 4 | اللغة الإنجليزية      | 20  | 4.7  |
| 5 | دراسات قانونية        | 10  | 2.3  |
| 6 | علوم أخرى             | 35  | 8.3  |
|   | المجموع               | 420 | %100 |

من الجدول السابق يتضح أن نسبة تخصص (إدارة واقتصاد) بلغت (35.7%)، في حين بلغت نسبة الدراسات الأدبية، والإنسانية (29.7%)، أما نسبة تخصص الهندسة وعلوم الحاسوب قد بلغت (19.0%)، يليها تخصص اللغة الإنجليزية بنسبة (4.7%)، أما الدراسات القانونية فقد مثلت بنسبة (2.3%).

الجدول (6) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

| سنوات الخبرة     | العدد | النسبة المئوية % |
|------------------|-------|------------------|
| أقل من خمس سنوات | 160   | 30.1             |
| من 5-10 سنوات    | 120   | 22.6             |
| من 10-15 سنة     | 95    | 17.9             |
| أكثر من 15 سنة   | 155   | 29.2             |
| المجموع          | 530   | %100             |

ويتضح من الجدول (6) وجود تفاوت في سنوات الخبرة بين مجتمع الدراسة، حيث بلغت (30.1%) لفئة (أقل من خمس سنوات)، يليها فئة أكثر (من 15 سنة) بنسبة 29.2%، وفي المرتبة الثالثة فئة من (5-10) سنوات بنسبة (22.6%)، وأخيراً جاءت فئة من (10 - 15) سنة بنسبة (17.9%) من إجمالي عدد مجتمع الدراسة. وأن ما نسبته (69.7%) من الموظفين لديهم خبرة كافية في مجال عملهم، وهذا يتفق مع أهداف الدراسة (\*)، وبالتالي يزيد من نسب الثقة بنتائج الدراسة.

الجدول (7) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للوظيفة

| الوظيفة    | العدد | النسبة المئوية % |
|------------|-------|------------------|
| مدير عام   | 1     | 0.1              |
| مدير إدارة | 10    | 1.8              |
| مدير شعبة  | 13    | 2.3              |
| رئيس قسم   | 28    | 5.0              |
| رئيس وحدة  | 40    | 7.2              |
| موظف       | 443   | 83.2             |
| المجموع    | 535   | %100             |

يتضح من الجدول السابق أن هناك تدرجاً منطقياً في نسب مجتمع الدراسة وفقاً للوظيفة، حيث بلغت أعلى نسبة للموظفين (83.2%) وجاءت وظيفة (رئيس وحدة) في المرتبة الثانية بنسبة (7.2%)، ثم وظيفة (رئيس قسم) بنسبة (5.0%)، يليها وظيفة (مدير شعبة) بنسبة (2.3%)، وفي الأخير تأتي وظيفة كل من مدير إدارة بنسبة (1.8%) و مدير عام بنسبة (1.6%).

#### الدراسات السابقة:

#### أولاً: الدراسات العربية

**دراسة (عمر 2013):** هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع إدارة الوثائق الإدارية في مصر، ومدى اتصالها بالتكنولوجيا الحديثة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم نتائجها أن مسؤولي الديوان العام يتعاملون مع الوثائق، على أنها نفايات ورقية، يجب التخلص منها بأية طريقة؛ تجنباً للتكدس،، كذلك غياب دور مركز المعلومات في إدارة الوثائق بالديوان العام تسبب في عدم خضوع الوثائق للإشراف، قبل تحويلها إلى غرفة الحفظ، كذلك (دراسة مركز تجمع دول الساحل والصحراء 2008) هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب التي تدعو إلي استخدام النظم الحديثة في إدارة الوثائق بمركز تجمع دول الساحل والصحراء، والتعرف علي واقع وطبيعة الوثائق الناتجة عنه، ومعرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الحديثة فيه، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم نتائجها ما يأتي: المركز لا يواكب تكنولوجيا المعلومات، فهو لا زال يعمل بالطرق التقليدية في تنظيم وخرن واسترجاع الوثائق، كذلك قلة الاستفادة من التقنيات الحديثة لإدارة الوثائق في المركز، يشكل عبئاً إختزانياً للوثائق بسبب تكدسها في أماكن غير مهيأة للحفظ، وبالتالي عدم الرجوع إليها في اتخاذ القرارات الإدارية اللازمة، (دراسة سميحة أميني 2007) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الوثائق الإدارية الناتجة عن أمانة التعليم، ومعرفة مواطن القوة والضعف بها، كما هدفت إلى التعرف على الدورة المستندية للبريد الصادر والوارد، ومعرفة مدى الإنتاجية السنوية للوثائق، والوقوف على واقع نظام الحفظ، والاسترجاع، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني بشقيه الوصفي والتحليلي، ومن أهم نتائجها ما يأتي: عدم إتباع الأسلوب العلمي الصحيح في تصميم النماذج المستخدمة في كتابة الرسائل والمذكرات والتقارير، الإهمال الواضح في استخدام سجلات (الصادر، والوارد، العام) المستخدمة، وعدم وجود نظام موحد لترميز الوثائق، وعدم وجود معايير مطبقة لفرز وترحيل الوثائق الإدارية، ثم (دراسة محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني 2008) هدفت الدراسة على وصف وتحليل اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية من خلال التعرف على اتجاهات الموظفين في المجالات الآتية: الجوانب الإدارية،

وأمن وتقنية المعلومات ومعالجة وبث المعلومات، و مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة، استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم نتائجها ما يأتي: أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية تقدم خدماتها للمشاركين عن طريق نظام إدارة معلومات التأمينات الاجتماعية SIMIS، وأن هناك زيادة في الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيق التعاملات الالكترونية. **ثانياً: الدراسات الأجنبية:**

#### **Study of Esther (Ndenje, Sicalwe Entitled 2011)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الحالة الراهنة للإدارة السجلات الإدارية للوزارات الحكومية لدولة تنزانيا، والممارسات المبذولة في تعزيز خدماتها العامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لهذه السجلات التي تستخدم برنامج إصلاح (PSRP) في تنزانيا، ومن أهم نتائجها ما يأتي: على الرغم من إدخال برنامج إصلاح (PSRP) في إصلاح ممارسات إدارة السجلات في الوزارات الحكومية، لا أنها لا تدار بشكل جيد، و إن موظفي إدارة السجلات لم يكونوا مدربين بشكل كاف، كذلك عدم وجود الميزانية الكافية، أعاقت عمليات التحديث للسجلات لاستيعاب التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا.

#### **Study of (Johare Rusnah Entitled 2011)**

وهدف الدراسة إلى التعرف على عمليات تحويل السجلات الورقية في الهيئات الحكومية في مدينة (سارواك) الماليزية إلى سجلات الكترونية وتحل أجهزة التخزين الكمبيوتر محل الخزائن والأرفف عندما تصبح الأشكال سجلات الإلكترونية عن طريق برامج إدارة الوثائق الإلكترونية وتطوير سياسة الحفظ الرقمي لهذه السجلات في المستقبل، واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، ومن أهم نتائجها ما يأتي: وجود الكثير من العقبات التقنية والمادية لاستكمال رقمته السجلات الورقية، كذلك عدم كفاءة الموظفين للقيام بالإعمال الإلكترونية

#### **Study of (Tolga, Çakmak 2010)**

وهدف الدراسة إلى تحليل الظروف وواقع إدارة الوثائق والسجلات الالكترونية وفق سياسة إدارة المحتوى على شبكة الانترنت وإدارة البريد الالكتروني في منظمة الصناعات الدفاعية في تركيا، تم استخدام المنهج التحليلي، ومن أهم نتائجها ما يأتي: يوجد ضعف واضح في إدارة نظم السجلات الالكترونية في المؤسسة المعنية، وضعف مستوى التطبيقات لإدارة المحتوى الإلكتروني للمؤسسات.

#### **عرض النتائج الدراسة ومناقشتها:**

أولاً: المتطلبات البشرية: مدى توافر الخلفية التقنية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر وفروعها:

مما لاشك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة، وتدريبها، وتنميتها في مجال تطبيقات إدارة الوثائق يُسَهِّل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيقها، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى الموظفين سواءً حديثي التعيين، أو الموجودين سابقاً على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة إدارة الوثائق الإلكترونية ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير، ومن هذا المنطلق فإن العنصر البشري لمؤسسة الضمان الاجتماعي يعد رأس مالها الحقيقي بالمؤسسة حيث يتطلب تهيئتهم لهذا التحول بما يُمكنهم من استيعاب هذه النقلة النوعية من إدارة الوثائق التقليدية إلى إدارة الوثائق الإلكترونية وهذا ما ستجيب عنه الدراسة في الجدول التالي من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة فيما يخص المتطلبات البشرية:

ما مدى توافر الخلفية التقنية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها؟

جدول رقم (9) يوضح الاتجاه العام لمدى توافر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته)

لدى الموظفين

| العبارة* | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق بشدة | لا أوافق | متوسط حسابي | انحراف معياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة  |
|----------|------------|-------|-------|---------------|----------|-------------|---------------|----------------|---------------|
| 1        | 165        | 280   | 45    | 15            | 30       | 535         | 4.03          | 0.93           | أوافق         |
| 2        | 206        | 287   | 20    | 7             | 13       | 532         | 4.26          | 0.76           | أوافق بشدة    |
| 3        | 125        | 265   | 43    | 53            | 38       | 524         | 3.71          | 1.2            | أوافق         |
| 4        | 114        | 254   | 75    | 35            | 54       | 532         | 3.67          | 1.12           | أوافق         |
| 5        | 113        | 247   | 86    | 32            | 57       | 535         | 3.66          | 1.1            | أوافق         |
| 6        | 69         | 48    | 16    | 197           | 189      | 519         | 3.76          | 1.39           | أوافق         |
| 7        | 234        | 252   | 15    | 18            | 9        | 528         | 4.28          | 0.88           | أوافق بشدة    |
| 8        | 13         | 24    | 28    | 262           | 208      | 535         | 1.73          | 0.93           | لا أوافق بشدة |

| المتوسط العام | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | إتجاه العينة |
|---------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| للمحور ككل    | 3.51            | 1.35              | 70.2           | أوافق        |

\*العبارة

1. الموظفين الحاليين بتنوع اختصاصاتهم لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد.
2. لدى الموظفين الرغبة الحقيقية في تعلم تقنيات الحاسوب وتلقى دورات تدريبية في المجال.
3. يتلقى الموظفون دورات تدريبية بشكل دوري في مجال الحاسوب وملحقاته لتطوير قدراتهم ومهاراتهم.
4. الموظفون لديهم القدرة للتكيف مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
5. ازدياد القدرة في التعامل مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لدى الموظفين راجع إلى زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها.
6. العمل بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية عالية من قبل الموظفين.
7. زيادة الثقة لدى الموظفين الحاليين في تغيير العمل اليدوي إلى الإلكتروني سببه زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها.
8. هناك رفض من قبل بعض الموظفين لفكرة التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال.

وكما جاء في الجدول السابق الذي يمثل استجابات العينة حول محور (مدى توافر الخلفية التقنية لدى الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر والفروع التابعة لها نجد أن:

1. الجدول يشمل ثمان عبارات تمثل نتائج اختبارات المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول محور (مدى توافر الخلفية التقنية لدى موظفي المؤسسة، ونجد أن المتوسط الحسابي للمحور ككل مرتفع حيث بلغ (3.51) والاتجاه العام للمحور هو (أوافق) واحتلت العبارة رقم (8) زيادة الثقة لدى الموظفين الحاليين في تغيير العمل اليدوي إلى الإلكتروني سببه زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.28) تلا ذلك في الأهمية العبارة رقم (2) لدى الموظفين الرغبة الحقيقية في تعلم تقنيات الحاسوب وتلقى دورات تدريبية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (4.26) ونجد أن العبارة (1) الموظفين الحاليين بتنوع اختصاصاتهم لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد حلت ثالثاً بمتوسط حسابي قدرة (4.03)، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (3) يتلقى الموظفين دورات تدريبية بشكل دوري في مجال الحاسوب وملحقاته لتطوير قدراتهم ومهاراتهم بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وفي المرتبة السابعة العبارة رقم (4) الموظفون لديهم القدرة للتكيف مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (3.67)، ثم العبارة رقم (5) ازدياد القدرة في التعامل مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لدى الموظفين راجع إلى زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها وبلغ متوسطها الحسابي (3.66) وفي المرتبة التاسعة العبارة رقم (6) من الصعب على الموظفين فهم آليات العمل بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة، وفروعها بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وأخيراً جاءت العبارة رقم (9) زيادة الثقة لدى الموظفين الحاليين في تغيير العمل اليدوي إلى الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (1.73).

2. هذا المحور يتكون من (8) عبارات تقيس آراء الموظفين حول: مدى توافر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) لدى الموظفين، اتجاه العينة بشكل عام أفاد بأن هناك (5) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة (أوافق)، في حين كانت هناك عبارة واحدة كانت الإجابة عليها ب(لاأوافق) وعبارتين واحدة ب(أوافق بشدة) في حين كانت هناك عبارة واحدة فقط الإجابة عليها ب (لاأوافق بشدة)، وذلك من إجمالي الاتجاه العام هذا المحور.

3. الاتجاه العام لمجموع عبارات محور: مدى توافر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) لدى الموظفين كان (أوافق) بنسبة (70.2%) من إجمالي عبارات الدراسة المتعلقة بهذا المحور.

4. أعلى نسب لاتجاه العينة ب (أوافق) كانت لعبارة: الموظفين الحاليين بتنوع اختصاصاتهم لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد حيث جاءت النسبة (69%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الترتيب عبارة يتلقى الموظفين دورات تدريبية بشكل دوري في مجال الحاسوب، وملحقاته لتطوير قدراتهم، ومهاراتهم حيث جاءت النسبة (74.2%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الترتيب عبارة الموظفون لديهم القدرة للتكيف مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بنسبة (73.4%)، وأخيراً عبارة ازدياد القدرة في التعامل مع متطلبات

إدارة الوثائق الإلكترونية لدى الموظفين راجع إلى زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها بنسبة بلغت (73.2%) من إجمالي مفردات الدراسة .

5. هناك عبارتين الاتجاه العام للعينة فيها (أوافق بشدة) وهى عبارة: زيادة الثقة لدى الموظفين الحاليين في تغيير العمل اليدوي إلى الإلكتروني سببه زيادة الوعي ومستوى التعليم في المؤسسة وفروعها حيث جاءت النسبة (85.8%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها عبارة لدى الموظفين الرغبة الحقيقية في تعلم تقنيات الحاسوب وتلقى دورات تدريبية في المجال بنسبه بلغت (85.2%) من إجمالي مفردات الدراسة.

6. هناك عبارة واحدة كان اتجاه العينة فيها ب(لأوافق بشدة) هي عبارة: هناك رفض من قبل بعض الموظفين لفكرة التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال حيث بلغت نسبته (34.6%) من إجمالي المفردات.

7. هناك عبارة واحدة فقط اتجاه العينة فيها الإجابة ب (لأوافق) وهى عبارة: من الصعب على الموظفين فهم آليات العمل بإدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها حيث جاءت نسبتها (50.8%) من إجمالي مفردات الدراسة.

8. قد أظهرت النتائج إجماع الموظفين على أن (مدى توافر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) لدى الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر والفروع التابعة جيد ومشجع إلى حد كبير باعتبار أن العنصر البشري من أهم متطلبات أي إدارة إلكترونية بما فيها إدارة الوثائق الإلكترونية حيث بلغ المتوسط الحسابي لدراسة هذا المحور بجميع فقراته (3.51) وهو متوسط مرتفع، وهذا يعكس الرغبة الملحة لدى المستجوبين وزيادة وعيهم بتطوير العمل، وأتمتته من خلال إدخال الحاسوب وغيره من الوسائل التكنولوجية الحديثة في نظام إدارة الوثائق بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر.

**ثانياً المتطلبات الإدارية ( مدى التزام الإدارة العليا بدعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) بمؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر وفروعها:**

الدعم الإداري يقصد به العون، والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها<sup>(1)</sup>، ورغم تحول العديد من المؤسسات الحكومية في ليبيا إلى اتجاه الإدارة الإلكترونية ومن ضمنها مؤسسة الضمان الاجتماعي وفروعها، إلا أن هذه التجربة تستدعي الوقوف عليها، ومعرفة مدى نضج نظام إدارة الوثائق الإلكترونية فيها وما قدمته الإدارات العليا من دعم في هذا الجانب، وما تشكله قناعة، واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة التي تعد أحد العوامل الحرجة، والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وتحاول الدراسة من خلال هذه الجزئية الإجابة عن تساؤل الدراسة الآتي: هل يؤثر التزام الإدارة العليا للمؤسسة بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح إدارة الوثائق الإلكترونية ؟

جدول رقم (10) يوضح الاتجاه العام لمحوور مدى التزام الإدارة العليا في دعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر وفروعها

| العبارة                                                                                        | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة | مجتمع الدراسة | متوسط حسابي | انحراف معياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|---------------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| العبارة                                                                                        | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة | مجتمع الدراسة | متوسط حسابي | انحراف معياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
| مدى اهتمام الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية      | 154        | 18    | 89    | 45       | 65            | 529           | 3.55        | 1.36          | 71             | أوافق        |
| مدى توافر الخطط والسياسات المناسبة المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية لدى الإدارة العليا | 120        | 14    | 13    | 111      | 122           | 526           | 3.06        | 1.38          | 61.2           | محايد        |
| مدى التزام الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية      | 108        | 13    | 11    | 69       | 99            | 519           | 3.21        | 1.33          | 64.2           | محايد        |
| مدى نشر الإدارة العليا لثقافة استخدام الوثائق الإلكترونية وأهميتها                             | 150        | 12    | 11    | 82       | 89            | 513           | 3.31        | 1.4           | 66.2           | محايد        |
| مدى معرفة المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب بطبيعة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية            | 138        | 15    | 62    | 81       | 98            | 513           | 3.32        | 1.42          | 66.4           | محايد        |
| مدى توافر المتطلبات اللازمة لتحسين العمل الإلكتروني كبديل للعمل اليدوي.                        | 157        | 24    | 48    | 36       | 22            | 512           | 3.92        | 1.09          | 78.4           | أوافق        |
| مدى توافر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية وصيانتها                              | 158        | 19    | 30    | 74       | 55            | 511           | 3.6         | 1.39          | 72             | أوافق        |
| الاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آليات التوثيق الإلكتروني.                  | 157        | 19    | 27    | 64       | 53            | 517           | 3.71        | 1.35          | 74.2           | أوافق        |

| المتوسط العام | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|---------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| للمحور ككل    | 3.44            | 1.37              | 68.8           | أوافق        |

### من الجدول السابق يتضح الآتي:

1. يشمل الجدول ثماني عبارات نتائج اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات الباحثين حول محور مدى التزام الإدارة العليا في دعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر وفروعها ونجد أن المتوسط الحسابي للمحور ككل مرتفع حيث بلغ (3.44) والاتجاه العام لعينة الدراسة نحو المحور هو (أوافق) واحتلت العبارة رقم (6) المرتبة الأولى : توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين العمل الإلكتروني كبديل للعمل اليدوي بمتوسط حسابي بلغ (3.92) تلا ذلك في الأهمية العبارة رقم (8): تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم من أجل الاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آليات التوثيق الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (1): مدى اهتمام الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، ثم العبارة رقم (5) وجاءت في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية: المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة تامة بطبيعة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (3.32) وخامساً العبارة رقم (4): تنشر الإدارة العليا ثقافة استخدام الوثائق الإلكترونية وأهميتها وبلغ متوسطها الحسابي (3.31)، ثم العبارة رقم (3): مدى التزام الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية وبلغ متوسطها الحسابي (3.21) ثم جاءت سابعاً العبارة رقم (2): توجد لدى الإدارة العليا الخطط والسياسات المناسبة المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية وبلغ متوسطها الحسابي (3.06)
2. وأخيراً جاءت العبارة رقم (7): توفر الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية وصيانتها وبلغ متوسطها الحسابي (3.6)
3. هذا المحور يتكون من (8) عبارات تقيس آراء المستفيدين حول: مدى التزام الإدارة العليا في دعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، اتجاه العينة بشكل عام أفاد بأن هناك (4) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة (بموافق)، في حين كانت هناك (4) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة (محايد) وذلك من إجمالي الاتجاه العام لمجتمع الدراسة لهذا المحور. الاتجاه العام لمجموع عبارات محور: مدى التزام الإدارة العليا في دعم وتطوير إدارة الوثائق الإلكترونية كان (موافق) بنسبة (68.8%) من إجمالي عبارات الدراسة المتعلقة بهذا المحور.
4. أعلى نسب لاتجاه المفردات (موافق) كانت لعبارة: توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين العمل الإلكتروني كبديل للعمل اليدوي حيث جاءت النسبة (78.4%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة: تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم من أجل الاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آليات التوثيق الإلكتروني حيث جاءت النسبة (74.2%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة توفر الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية وصيانتها بنسبة (72%) وأخيراً مدى اهتمام الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية بنسبة بلغت (71%) من إجمالي مفردات الدراسة.

5. أعلى نسب لاتجاه العينة (محايد) كانت لعبارة: المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة تامة بطبيعة نظام إدارة الوثائق الالكترونية حيث جاءت النسبة (66.4%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة: تنشر الإدارة العليا ثقافة استخدام الوثائق الالكترونية وأهميتها حيث جاءت النسبة (66.2%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة يخص التزام الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الالكترونية بنسبة بلغت (64.2%) وأخيراً عبارة توجد لدى الإدارة العليا الخطط والسياسات المناسبة المتعلقة بإدارة الوثائق الالكترونية بنسبة بلغت (61.2%) من إجمالي مفردات الدراسة .
6. قد أظهرت النتائج المحور السابق (مدى التزام الإدارة العليا بدعم وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) لدى الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبل الأخضر والفروع التابعة أن الإدارة العليا توفر المتطلبات اللازمة لتحسين العمل الالكتروني كبديل للعمل اليدوي، كذلك تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم من أجل الاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آليات التوثيق الالكتروني، كما أنها توفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية وصيانتها ، وتولي الإدارة العليا اهتمامها بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الالكترونية، الالكتروني فجاءت النتائج عالية ومشجعة إلى حد كبير باعتبار أن المتطلبات الإدارية من أهم متطلبات أي إدارة إلكترونية بما فيها إدارة الوثائق الالكترونية وفي المقابل كانت استجابات مفردات الدراسة ضعيفة نحو معرفة المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب بطبيعة إدارة الوثائق الالكترونية ، ووجود خطط ، وسياسات متعلقة بنظام إدارة الوثائق الالكترونية ومدى التزام الإدارة العليا بتنفيذ هذه الخطط والسياسات كذلك دور الإدارة العليا في نشر ثقافة استخدام الوثائق الالكترونية وأهميتها.

#### ثالثاً: المتطلبات التقنية: البنية التحتية لتوظيف نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ( الأجهزة والبرمجيات والاتصالات ) بمؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر وفروعها

أصبحت إدارة الوثائق والأرشفة عنصراً مهماً من الممارسات السليمة لحوكمة المعلومات حيث تساعد إدارة الوثائق، والأرشفة على تلبية متطلبات الامتثال للمعايير والتشريعات، والحد من التخزين، وتخفيف المخاطر والتكاليف، والحفاظ على الوصول السلس إلى الوثائق المهمة، حيث تواجه المنظمات اليوم العديد من التحديات كأحجام البيانات المتزايدة، ومتطلبات الامتثال للأنظمة والتشريعات، وقيود الميزانية من خلال شراكاتها مع أفضل مصنعي أنظمة الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق، لتمكن المؤسسات من التغلب على تلك التحديات بأسهل الطرق وأكثرها كفاءة ومن أهم متطلبات إدارة الوثائق الالكترونية في الجانب التقني البنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما<sup>(2)</sup>: البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية و البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية، وتحاول الدراسة من خلال هذه الجزئية التعرف على البنية التحتية لتوظيف نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات والاتصالات) بمؤسسة الضمان الاجتماعي

جدول رقم (11) يوضح الاتجاه العام لمحور البنية التحتية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات والاتصالات) بالمؤسسة وفروعها

| العبارة                                                                                                         | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة | حجم العينة | متوسط حسابي | انحراف معياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|------------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| عدد الأجهزة في المؤسسة وفروعها يتناسب مع عدد الموظفين                                                           | 188        | 232   | 19    | 44       | 46            | 529        | 3.89        | 1.22          | 77.8           | أوافق        |
| من السهل توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وإمكانية صيانتها داخل المؤسسة وفروعها                                     | 239        | 223   | 24    | 17       | 15            | 518        | 4.26        | 0.91          | 85.2           | أوافق بشدة   |
| يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب اللازمة لتطبيق برامج إدارة الوثائق الإلكترونية                                         | 188        | 197   | 27    | 52       | 64            | 528        | 3.74        | 1.35          | 74.8           | أوافق        |
| يتوفر في المؤسسة وفروعها شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب                                                        | 19         | 23    | 24    | 179      | 268           | 513        | 4.27        | 1             | 34.6           | لا أوافق     |
| يوجد ربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت                                                                        | 310        | 189   | 15    |          |               | 514        | 4.34        | 0.55          | 91.4           | أوافق بشدة   |
| لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب                                                     | 247        | 189   | 25    | 27       | 33            | 521        | 4.13        | 1.13          | 82.6           | أوافق        |
| من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية                                            | 238        | 210   | 23    | 24       | 36            | 531        | 4.11        | 1.13          | 82.2           | أوافق        |
| يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة وفروعها                                                     | 258        | 176   | 37    | 28       | 33            | 532        | 4.12        | 1.14          | 82.4           | أوافق        |
| المؤسسة قادرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات                                 | 274        | 158   | 26    | 19       | 30            | 507        | 4.24        | 1.1           | 84.8           | أوافق بشدة   |
| يوجد موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت                                                                    | 365        | 164   | 5     | -        | -             | 534        | 4.67        | 0.49          | 93.4           | أوافق بشدة   |
| تحديد موظفين معينين يسمح لهم بالإضافة أو التغيير في الوثائق الإلكترونية حسب مجريات العمل ويتم منحهم كلمة المرور | 337        | 148   | 20    | -        | 12            | 517        | 4.54        | 0.78          | 90.8           | أوافق بشدة   |

| المتوسط العام | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|---------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| للمحور ككل    | 4               | 1.27              | 80             | أوافق        |

يبين الجدول السابق الذي يشمل احد عشر عبارة نتائج اختبار المتوسطات الحسابية , والانحرافات المعيارية, والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين تجاه محور: البنية التحتية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات والاتصالات) بالمؤسسة وفروعها:

1. نجد أن المتوسط الحسابي للمحور ككل مرتفع حيث بلغ (4) والاتجاه العام لمجتمع الدراسة نحو المحور هو (أوافق) واحتلت العبارة رقم (10) المرتبة الأولى : يوجد موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت بمتوسط حسابي بلغ (4.67) تلا ذلك العبارة رقم (11): تحديد موظفين معينين يسمح لهم بالإضافة أو التغيير في الوثائق الإلكترونية حسب مجريات العمل ويتم منحهم كلمة المرور بمتوسط حسابي بلغ (4.54) وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (5): يوجد ربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت بمتوسط حسابي بلغ (4.34)، ثم العبارة رقم (4) يتوفر في المؤسسة وفروعها شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وخامساً العبارة رقم (2): من السهل توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وإمكانية صيانتها داخل المؤسسة وفروعها وبلغ متوسطها الحسابي (4.26)، ثم العبارة رقم (9): المؤسسة قادرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات وبلغ متوسطها الحسابي (4.24) ثم جاءت سابعاً العبارة رقم (6): لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب وبلغ متوسطها الحسابي (4.13) ثم العبارة رقم (8) يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة وفروعها وبلغ متوسطها الحسابي (4.12)، ثم العبارة رقم (7): من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق الإلكترونية وبلغ متوسطها الحسابي (4.11) ثم جاءت سابعاً العبارة رقم (1): عدد الأجهزة في المؤسسة وفروعها يتناسب مع عدد الموظفين وبلغ متوسطها الحسابي (3.89) وأخيراً جاءت العبارة رقم (3): يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب اللازمة لتطبيق برامج إدارة الوثائق الإلكترونية وبلغ متوسطها الحسابي (3.74).

2. هذا المحور يتكون من (11) عبارة تقيس آراء المستفيدين حول: البنية التحتية لإدارة الوثائق الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات والاتصالات) بالمؤسسة وفروعها بشكل عام أفاد بأن هناك (5) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة بموافق بشدة في حين كانت هناك (5) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة بموافق واحدة كانت الإجابة عليها (لا أوافق) من مجمل المفردات، الاتجاه العام لمجموع عبارات محور: البنية التحتية لإدارة الوثائق الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات والاتصالات) بالمؤسسة وفروعها كان موافق بنسبة (80%) من إجمالي عبارات الدراسة المتعلقة بهذا المحور.

3. أعلى نسب لاتجاه العينة (موافق بشدة) كانت لعبارة: يوجد موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت حيث جاءت النسبة (93.4%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الترتيب عبارة: يوجد ربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت بنسبة (91.4%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة: تحديد موظفين معينين يسمح لهم بالإضافة أو التغيير في الوثائق الإلكترونية حسب مجريات العمل ويتم منحهم كلمة المرور بنسبة (91.4%)، ثم عبارة من السهل توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وإمكانية صيانتها داخل المؤسسة وفروعها

- بنسبة (85.2%) ثم عبارة المؤسسة قادرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات نسبتها (84.8%) من إجمالي مفردات الدراسة.
4. أعلى نسب لاتجاه العينة بـ (موافق) كانت لعبارة: لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب نسبتها (82.6%) ثم يأتي ثانياً في الأهمية عبارة: يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المؤسسة وفروعها بنسبة (82.4%) ثم يأتي ثالثاً في الأهمية عبارة: من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية بنسبة (82.2%) من إجمالي مفردات الدراسة يليها في الأهمية عبارة: عدد الأجهزة في المؤسسة وفروعها يتناسب مع عدد الموظفين بنسبة (77.8%) يليها في الأهمية: يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب اللازمة لتطبيق برامج إدارة الوثائق الإلكترونية بنسبة (74.8%) من مجمل مفردات الدراسة.
5. هناك عبارة واحدة كانت إجابتها (لا أوافق) لعبارة: يتوفر في المؤسسة وفروعها شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب بنسبه بلغت (34.6%) من مجمل مفردات الدراسة.
6. هذه النسب جيدة ومشجعة وتعكس إمكانية نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر وفروعها.
7. تعكس هذه النسب دور الإدارة العليا بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر في اهتمامها بالبنية التحتية للأجهزة والبرمجيات والاتصالات داخل المؤسسة وفروعها.
- رابعاً: المتطلبات التشريعية (وضع سياسة و آليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) بمؤسسة الضمان الاجتماعي الجبل الأخضر وفروعها:
- يحظى المحور التشريعي، والقانوني في تطبيقات الإدارة العامة الإلكترونية بإهتمام بالغ، خاصة وإن التحول من شكل النظم الإدارية التقليدية، إلى نموذج الكتروني يقتضي النهوض لإيجاد ترسانة تشريعية، تغطي كافة المعاملات، والإجراءات الإدارية الجديدة، للاستفادة من بناء التشريعات الإلكترونية، كفيل بوضع المعاملات، والإجراءات الإدارية للمؤسسة تحت الحماية الحقيقية، مثل حماية المراسلات، تأمين خصوصية المعلومات عن طريق حفظ البيانات الخاصة بالأفراد المتعاملين، بشكل يبعد خطر التجسس والقرصنة الإلكترونية، وهو ما يهدد مصالح الخدمات، والاتصالات الإلكترونية عن طريق شبكة الانترنت.
- إن المواطن أثناء تفضيله للمعاملات الإلكترونية على حساب التعاملات التقليدية هو بحاجة إلى وجود بيئة تشريعية ضامنة لما يقوم به من تعاملات، وبالتالي تكمن أهمية القواعد القانونية في مشاريع الحكومة الإلكترونية انطلاقا من كونها تخلق ثقة، وأمان لدى الأفراد، والمتعاملين، ضمن دائرة الخدمات الإلكترونية. وتحاول الدراسة معرفة واقع التشريعات الموجودة للتحول من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي وفروعها، وللإجابة عن تساؤلات الدراسة فيما يخص الجانب التشريعي لإدارة الوثائق

جدول رقم (12) يوضح الاتجاه العام لمحوور وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها

| العبارة                                                                                                                                                                              | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة | حجم العينة | متوسط حسابي | انحراف معياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|------------|-------------|---------------|----------------|--------------|
| تحديد سياسة تنص على تشكيل فريق عمل من داخل المؤسسة وبالتعاون مع استشاريين من خارج المؤسسة إذا لزم الأمر، للقيام بتحويل جميع الوثائق الموجودة بالمؤسسة من الشكل الورقي إلى الإلكتروني | 156        | 287   | 23    | 18       | 22            | 506        | 4.06        | 0.94          | 81.2           | أوافق        |
| وضع آليات تعمل على فهرسة وتصنيف الوثائق الإلكترونية الموجودة بالمؤسسة وفروعها                                                                                                        | 258        | 189   | 25    | 19       | 17            | 508        | 4.28        | 0.96          | 85.6           | أوافق بشدة   |
| وضع سياسة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص                                                                                                          | 286        | 194   | 20    | 9        | 14            | 523        | 4.39        | 0.86          | 87.8           | أوافق بشدة   |
| إنشاء دليل إجراءات إداري ليكون مرجع لخدمات إدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة                                                                                                        | 290        | 213   | 14    | 4        | 7             | 528        | 4.47        | 0.71          | 89.4           | أوافق بشدة   |
| تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لإدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة وفروعها                                                                                                     | 310        | 212   | 6     | 5        | –             | 533        | 4.55        | 0.57          | 91             | أوافق بشدة   |
| تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ                                                                                                             | 347        | 176   | 11    | –        | –             | 534        | 4.63        | 0.52          | 92.6           | أوافق بشدة   |
| تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها                                                                                                           | 286        | 188   | 18    | 15       | 17            | 524        | 4.36        | 0.93          | 87.2           | أوافق بشدة   |

| المتوسط العام | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | اتجاه العينة |
|---------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| للمحوور ككل   | 4.4             | 0.82              | 88             | أوافق بشدة   |

يبين الجدول السابق الذي يشتمل سبع عبارات نتائج اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول أهمية إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائدها:

نجد أن المتوسط الحسابي للمحور ككل مرتفع حيث بلغ (4.4) والاتجاه العام لمجتمع الدراسة نحو المحور هو (أوافق بشدة) واحتلت العبارة رقم (6) المرتبة الأولى تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ بمتوسط حسابي بلغ (4.63) تلا ذلك العبارة رقم (5): تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لإدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة وفروعها بمتوسط حسابي بلغ (4.55) وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم (4): إنشاء دليل إجراءات إداري ليكون مرجع لخدمات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة بمتوسط حسابي بلغ (4.47) ، ثم العبارة رقم (3) وضع سياسة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص بمتوسط حسابي بلغ (4.39) وخامساً العبارة رقم (7) : تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها وبلغ متوسطها الحسابي (4.36)، ثم العبارة رقم (2): وضع آليات تعمل على فهرسة وتصنيف الوثائق الإلكترونية الموجودة بالمؤسسة وفروعها وبلغ متوسطها الحسابي (4.28) ثم جاءت سابعاً العبارة رقم (1): تحديد سياسة تنص على تشكيل فريق عمل من داخل المؤسسة وبالتعاون مع استشاريين من خارج المؤسسة إذا لزم الأمر، للقيام بتحويل جميع الوثائق الموجودة بالمؤسسة من الشكل الورقي إلى الإلكتروني وبلغ متوسطها الحسابي (4.06) .

بشكل عام من آراء المبحوثين تجاه محور: وضع سياسة وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها يتضح أن:

1. هذا المحور يتكون من (7) عبارات تقيس آراء الموظفين حول: وضع سياسة وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها، اتجاه المفردات بشكل عام أفاد بأن هناك (6) عبارات الاتجاه العام لها الإجابة (موافق بشدة)، في حين كانت هناك عبارة واحدة فقط كانت الإجابة عليها بموافق.
2. الاتجاه العام لمجموع عبارات محور: وضع سياسة وآليات وإجراءات لتطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها كان موافق بنسبة (88%) من إجمالي عبارات الدراسة المتعلقة بهذا المحور.
3. أعلى نسب لاتجاه العينة بـ (أوافق بشدة) كانت لعبارة: تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ حيث جاءت النسبة (92.6%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة: تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لإدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة وفروعها بنسبة (91%) من إجمالي مفردات الدراسة، يليها في الأهمية عبارة إنشاء دليل إجراءات إداري ليكون مرجع لخدمات إدارة الوثائق الإلكترونية بالمؤسسة بنسبة (89.4%) من إجمالي مفردات الدراسة، ويأتي رابعاً في الأهمية النسبية عبارة: وضع سياسة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص بنسبة بلغت (87.8%) يليها في الأهمية عبارة تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها بنسبة (87.2%)

- من إجمالي مفردات الدراسة، وتأتي سادساً في الأهمية عبارة: وضع آليات تعمل على فهرسة وتصنيف الوثائق الإلكترونية الموجودة بالمؤسسة وفروعها بنسبة بلغت (85.6%) من إجمالي مفردات الدراسة.
4. هناك عبارة واحدة فقط اتجه العينة فيها الإجابة موافق وهي عبارة: تحديد سياسة تنص على تشكيل فريق عمل من داخل المؤسسة وبالتعاون مع استشاريين من خارج المؤسسة إذا لزم الأمر، للقيام بتحويل جميع الوثائق الموجودة بالمؤسسة من الشكل الورقي إلى الإلكتروني حيث جاءت نسبتها (81.2%) من إجمالي مفردات الدراسة.
5. لوحظ ضعف نسبة لا أوافق ولا أوافق بشدة ومحايد في الاتجاه العام لهذا المحور، وهذا يؤكد وجود سياسة وآليات وإجراءات لتطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر.
6. هذه النسب تعكس دور الإدارة العليا بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر بالاهتمام بوجود سياسة وآليات وإجراءات لتطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة وفروعها وتعزوا الدراسة ذلك لإصدار المؤسسة قرارات بإنشاء مراكز تابعة لها تهتم بالبنية التحتية التقنية للمؤسسة وجميع فروعها وهو المركز الليبي للتقنية والاتصالات والمعلومات ووضعت له أهداف محددة، كذلك إنشاء المركز الليبي للاستشارات والتنمية البشرية والذي كان له دور كبير في تنمية قدرات موظفي المؤسسة بمختلف فروعها في المجال الإلكتروني وهذه الخطوات تحسب لصالح الإدارة العليا لمؤسسة الضمان الاجتماعي مقارنة بباقي المؤسسات الليبية، كذلك فإن القرارات، والتعليمات (لا ترقى لمستوى التشريعات) التي صدرت فيما يخص العمل الإلكتروني بالمؤسسة يعد نقلة نوعية كبيرة تحسب لصالح إدارة المؤسسة في وجود بيئة تعد فيها التشريعات الإلكترونية ضعيفة جداً من قبل الدولة.
7. هذه النسب جيدة، ومشجعة وتعكس إمكانية نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر، وفروعها فيما يخص المتطلبات التشريعية.

## النتائج والتوصيات:

### النتائج:

- 1 - لدى الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالجبيل الأخضر والفروع التابعة لها نجد أن هناك قدرة لدى مفردات الدراسة على التعامل مع الحاسوب وملحقاته، وأظهرت النتائج وجود أثر لعامل المستوى التعليمي والوعي على مدى توافر الخلفية التقنية لديهم وقدرتهم على الانتقال بالمؤسسة من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني.
- 2 - ضعف الإدارة العليا في وضع وتنفيذ الخطط والسياسات المناسبة لدعم نظام إدارة الوثائق الإلكتروني وضعفها في تنشر ثقافة استخدام الوثائق الإلكترونية وأهميتها، كذلك قلة معرفة المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء بطبيعة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

- 3 - من السهل توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وإمكانية صيانتها داخل المؤسسة وفروعها، كذلك توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات، كما ان المؤسسة تستخدم البريد الالكتروني في العمل داخل المؤسسة وفروعها، إلا انه لا توجد شبكة حاسوب داخلية تصل إلى جميع المكاتب في المؤسسة وفروعها .
- 4 - وجود استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ لوثائق المؤسسة، كما يوجد دليل إجراءات إداري يعد مرجع لخدمات المعاملات الإلكترونية، و قد تم تحديد سياسة تنص على تشكيل فريق عمل من داخل المؤسسة وبالتعاون مع استشاريين من خارج المؤسسة إذا لزم الأمر، للقيام بتحويل جميع الوثائق الموجودة بالمؤسسة من الشكل الورقي إلى الالكتروني.

### التوصيات:

- 1 - التركيز على ورش العمل في مجال إدارة الوثائق من خلال طرح مواضيع فعالة وهامة تمثل صلب موضوع إدارة العمل الوثائقي في المؤسسات على ألا تكون محاضرات نظرية فقط، والتعاقد مع أخصائي الوثائق لتقديم التدريبات للموظفين، والتركيز على ورش العمل للتوعية بثقافة ومفاهيم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
- 2 ينبغي زيادة التزام الإدارات العليا في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام هذا النظام بين جميع الموظفين، و زيادة الاهتمام و الوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والاطلاع على تجارب الدول الأخرى.
- 3 الاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في الدولة.
- 4 تبسيط وحصر إدارة المستندات و الوثائق الإلكترونية في نظام واحد لكل المؤسسة بدلا من المستودعات المتفرقة، كذلك ربط شبكة الحاسوب المركزية لجميع الفروع مع شبكة الحاسوب الخاصة بالمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من أجل ضمان نجاح عملية التواصل الإلكتروني للمراسلات والصادر والوارد.
- 5 سن التشريعات والقوانين التي تواكب التطور الإلكتروني في مجال إدارة وأرشفة الوثائق، يتم من خلالها إضفاء الحجية القانونية للوثيقة الرقمية والتعاملات الإلكترونية.
- 6 التخطيط لإقامة إدارة المستندات و الوثائق الإلكترونية على نحو موحد في كل المؤسسات الحكومية وفقا للمعايير الوطنية، وزيادة الفعالية والكفاءة، وتقليل التكلفة التي تتحملها الوحدات الحكومية في تقديم خدماتهما لأفراد المجتمع من خلال التشغيل التلقائي للعمليات ضمن نطاقها والاحتفاظ بالوثائق

الإلكترونية الناتجة عن هذه العمليات، وضمان أن تكون الوثائق الإلكترونية في المؤسسات الحكومية موثوقة ويعتمد عليها وتتمتع بالسلامة والقابلية للاستخدام.

## المراجع

- 1- الرحبي، سمر رفقي. (2014). *الإدارة السياحية الحديثة* (الإصدار الأولي). عمان، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- 2- السيد، ريهام يسري. (2020). *أسس صناعة السياحة* (الإصدار الأولي). الأردن: دار غيداء لنشر والتوزيع.
- 3- السيسي، ماهر عبد الخالق. (2016). *مبادئ السياحة* (الإصدار الثانية). القاهرة، مصر: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.
- 4- العسالي، علاء إبراهيم. (2015). *السياحة في الوطن العربي* (الإصدار الأولي). عمان: دار أمجد للتوزيع.
- 5- الفزيري، سعد خليل. (2002). *السياحة في ليبيا: الإمكانيات والمعوقات*. الزاوية، ليبيا: دار أساريا للطباعة والنشر.
- 6- الهنداوي، عادل صالح. (2021). *الرشاقة الإستراتيجية في إدارة الزمات* (الإصدار الأولي). عمان، الأردن: دار إِبصار.
- 7- حسنين، جلييلة حسن. (2006). *دراسات في التنمية الاقتصادية*. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- 8- درانكه، حمزه؛ أبورحمه، مروان؛ العلوان، حمزه؛ كافي، مصطفى يوسف. (2014). *مبادئ السياحة* (الإصدار الأولي). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 9- رواشده، أكرم عاطف. (2009). *السياحة البيئية الأسس والمرتكزات*. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
- 10- عبوي، زيد منير. (2008). *إدارة المنشآت السياحية والفندقية* (الإصدار الأولي). عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
- 11- عوض، أمباركه صالح. (2018). *المقومات الجغرافية في إقليم الجبل الأخضر-ليبيا*. مجلة البحث العلمي في الآداب، 2.
- 12- كافي، مصطفى يوسف. (2009). *صناعة السياحة والأمن السياحي* (الإصدار الأولي). دمشق، سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- 13- نائل موسى سرحان. (2011). *مبادئ إدارة الفنادق* (الإصدار الأولي). عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- 14- هاني عاطف. (2017). *مبادئ صناعة الضيافة*. مصر: دار الكتب والوثائق القومية.
- 15- مخطط التنمية السياحية. (2005). *مسح سياحي لشعبية الجبل الأخضر*. الجبل الأخضر: اللجنة الشعبية العامة للسياحة.

- 16- Adeloey, D., & Brown, L. (2017). Terrorism and domestic tourist risk. *Journal of Tourism and Cultural Change*,. doi:DOI: 10.1080/14766825.2017.1304399
  - 17- World Health Organization -WHO. (2019). *COVID-19*. Retrieved from <https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus>
  - 18- World Tourism Organization-WTO. (2020). *Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism*. Madrid-Spain: UNWTO. Retrieved from <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/UNWTO-Impact-Assessment-COVID19.pdf>
  - 19- World Tourism Organization-WTO. (2020). *The UNWTO World Tourism Barometer*. Madrid-Spain: Poeta Joan Maragall. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.7>
-